Estado de Connecticut
Procurador General George Jepsen

Consejos rápidos

Compra de servicios funerarios

Conozca sus derechos

Los consumidores pueden elegir entre una amplia variedad de bienes y servicios al hacer arreglos para el funeral, pero la singularidad de la industria funeraria plantea muchos retos para el consumidor preocupado por el costo.

Las reglas de la Comisión Federal de Comercio requieren a las funerarias que hagan varias divulgaciones con el fin de proteger a los consumidores contra las compras no deseadas:

- Cuando los consumidores llaman a funerarias para preguntar sobre los bienes y servicios ofrecidos, el personal debe proporcionar información de precios a lo solicitado y no pueden pedir a las personas que llaman que les den ninguna información personal para el propósito de obtener información básica de precios.
- Cuando los consumidores preguntan en persona, la funeraria debe proporcionar una lista general de precios que describa el costo de cada bien y servicio disponible. Si la funeraria tiene una lista de precios para ataúd y cripta de entierro por separado, también se la debe proporcionar a los consumidores.
- Los consumidores deben ser informados de que el embalsamamiento no es requerido por la ley en todas las circunstancias y que la cremación directa y el entierro inmediato son opciones que a menudo no requieren embalsamamiento.
- El personal de la funeraria no puede implicar que embalsamar un cuerpo o sellar un ataúd preserve indefinidamente los restos humanos o que el ataúd o cripta sean impermeables o resistentes al agua.
- "Los artículos de efectivo por adelantado" son aquellos bienes o servicios contratados y proporcionados a la funeraria por un tercero (por ejemplo: servicios de limusina, obituario del periódico, flores y tarjetas). Mientras que algunas funerarias organizan estos artículos para el consumidor sin cargo extra, algunas funerarias añaden un cargo de servicio por el precio de los artículos de efectivo por adelantado. La funeraria debe revelar de antemano si se cobra un cargo adicional por los artículos de efectivo por adelantado o si recibe un reembolso, descuento o rebaja del proveedor de dicho artículo.
- El consumidor tiene derecho a comprar sólo los bienes y servicios deseados. Debe proporcionarse una declaración escrita de los bienes y servicios seleccionados que incluya una explicación de los artículos requeridos por ley.

Lista de comprobación del consumidor

Use la siguiente lista para que le ayude a asegurarse de no quedarse con costos no deseados en un momento emotivo.

Si puede, lleve a alguien con usted que le pueda dar apoyo emocional y ayudarle a repasar esta lista de verificación y revisar sus opciones.

- La funeraria debe proporcionar los precios de los bienes y servicios que se describen en la lista general de precios en respuesta a una consulta telefónica o correo electrónico. Deben proporcionarle una copia de la lista general de precios cuando haga su consulta en persona.
- Además de la lista general de precios deben proporcionarle copias de cualquier lista separada de precios para ataúdes, criptas y urnas de cremación si usted está considerando la compra de cualquiera de estos artículos.
- Si decide hacerse cargo de determinados servicios usted mismo -como la colocación de avisos de fallecimiento en el periódico, la organización de las entregas de flores o ponerse en contacto con el clero- tenga en cuenta de que los cargos por dichos servicios pueden estar incluidos en la tarifa obligatoria de la funeraria. Pídale al director de la funeraria que le explique los servicios incluidos en la tarifa e insista en que se reduzca la tarifa si usted se encarga de hacer algunas de esas cosas.

Estado de Connecticut
Procurador General George Jepsen

Consejos rápidos

Compra de servicios funerarios

- A veces se incluye el embalsamamiento cuando no es necesario. Pídale al director de la funeraria que le explique exactamente cuándo requiere la ley del embalsamiento.

- Pueden incluirse muchos servicios en la tarifa de la funeraria por otra preparación del cuerpo. Pregunte exactamente qué servicios están incluidos en esa tarifa. Insista en que se reduzca la tarifa si no desea un servicio en particular.

- Los acuerdos/contratos funerarios prepagados deben estar por escrito e indicar si los productos y servicios seleccionados son de precio garantizado. Tenga en cuenta que la mayoría de estos acuerdos/contratos no son de precio garantizado, sino que son las estimaciones del costo esperado en base a los precios actuales. Asegúrese de que cualquier contrato que firme especifique claramente si el precio está garantizado o no, y las responsabilidades de la funeraria.

- Los fondos funerarios prepagados deben ser colocados en cuentas de depósito en garantía y se dividen en dos categorías: las cuentas "revocables" o "irrevocables".

    - Las cuentas "irrevocables" no se consideran activos al aplicarse a muchos tipos de asistencia estatal y federal, pero sólo se pueden utilizar para el funeral/entierro del beneficiario y para ningún otro propósito. Como tal, cualquier saldo en una cuenta sólo se puede utilizar para comprar bienes o servicios funerarios adicionales o se perderá para el Estado. Con una cuenta irrevocable, usted no está obligado a utilizar la funeraria que estableció el fondo funerario prepago/previa necesidad; usted puede utilizar la funeraria de su elección.

    - Las cuentas "revocables" se consideran activos regulares del titular de la cuenta y pueden ser liquidadas en cualquier momento y para cualquier propósito.

    - Al establecer una cuenta irrevocable o revocable, asegúrese de obtener información del agente de custodia, la prueba de la creación de la cuenta y la información de contacto del agente de custodia. Usted también debe recibir informes anuales sobre el saldo de la cuenta, y pedir al director de la funeraria que describa el riesgo de la inversión y la tasa de rentabilidad de cada opción. Póngase en contacto con los agentes de custodia directamente para preguntar acerca de sus políticas de gestión en relación con los fondos funerarios prepagados.

- Al planificar un funeral futuro asegúrese de obtener una declaración escrita de los bienes y servicios que haya seleccionado. Esta es una lista importante para comparar precios y hacer responsable a la funeraria.

- Si cree que le pueden haber estafado, póngase en contacto con la Unidad de Asistencia al Consumidor de la Oficina del Procurador General en el 860-808-5420.

Última actualización: 29 de octubre de 2014